

SUGERENCIAS Y QUEJAS

1. Tendrán la consideración de **sugerencias** las propuestas que puedan **formular los ciudadanos y las personas jurídicas** que tengan como **finalidad mejorar la organización** o la calidad de los servicios sociales gestionados por la comarca, servicios inexistentes, simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios.

2. Tendrán la consideración de **quejas** aquellos escritos de los **ciudadanos y las personas jurídicas** que tengan por **objeto** poner de manifiesto las **demoras, desatenciones u otras anomalías** en el funcionamiento de los **servicios** propios de la comarca.

3. **Las quejas no tienen naturaleza de recurso administrativo**, ni de reclamación, y su presentación no suspende los plazos establecidos para la interposición de un recurso administrativo.

Las quejas o sugerencias **podrán presentarse** por los siguientes medios:

1. De forma presencial, a través de las **HOJAS de Quejas y Sugerencias** que estarán en el Centro de Servicios Sociales, en la Sede Comarcal.

2. En formato PDF, a través de este correo: serviciosociales@cbac.es.

3. Por correo ordinario, dirigido al Directos del Centro de Servicios Sociales de la Comarca - CALLE GUMÁ 52 - 50700 Caspe (Zaragoza).

4. Por sede electrónica:



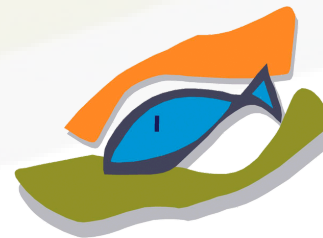
**La hoja Oficial establecida para ello, está disponible en el Centro de Servicios Sociales, página web o unidad de Trabajo Social en los diferentes ayuntamientos.*

**MÁS
INFORMACIÓN**



Publicado en BOPZ 8-03-2024 reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro de Servicios Sociales de la Comarca.

Dirigido a usuarios/as del Centro de Servicios Sociales Comarcales.



**Comarca de
Bajo Aragón-Caspe
Baix Aragó-Casp**

DERECHOS

- a) A la **asignación de un profesional de trabajo social**.
- b) A ser **atendido de forma individualizada**, salvo en los supuestos de incapacidad en que deberá estar acompañado por la persona que ejerza la tutela.
- c) A la **atención gratuita** por las Unidades de Trabajo Social y por los profesionales del equipo básico del Centro de Servicios Sociales.
- d) A la atención **en la fecha de cita fijada** y con carácter **inmediato en situaciones de urgencia** que serán valoradas por el profesional a quien corresponda la atención.
- e) Al carácter **confidencial de los datos** que figuren en la historia social, que deberán ser, en todo caso, adecuados y proporcionados a la demanda planteada.
- f) A conocer la **identidad y función de la persona que le atiende** en cada momento.
- g) A ser **informado de forma comprensible**, suficiente, eficaz y veraz sobre los requisitos y criterios de los servicios y prestaciones a los que pueda acceder.
- h) A ser **informado del estado de la tramitación de su expediente**, de los procedimientos propios del Centro de Servicios Sociales. De aquellos otros procedimientos que no sean propios, aun cuando se hayan tramitado a una orientación donde informarse.
- i) A un **programa individual de atención**, con el correspondiente itinerario individual de intervención, si procede. En aquellas materias de competencia de la Administración Pública, aun cuando no exista consenso respecto al contenido del plan, el usuario será informado. En todo caso, en los supuestos en que los profesionales y/o la Administración no estén obligados a actuar de oficio, a la vista del interés protegido y al margen de la voluntad de los interesados, estos podrán rechazar la intervención.
- j) **Al cese, por voluntad propia, en la utilización de los servicios sociales prestados por el Centro.**
- k) A continuar como usuario del Centro de Servicios Sociales en los términos establecidos en la normativa vigente, siempre que se mantengan las condiciones que originaron su reconocimiento.
- i) **A ser informado**, con la antelación suficiente, **de las modificaciones que puedan producirse en los servicios** o prestaciones que recibe.

- m) A **presentar reclamaciones** y quejas por el inadecuado funcionamiento del Centro.
- n) A presentar cuantas iniciativas y sugerencias considere oportunas.
- o) A la **justificación documental** de su asistencia a cualquiera de las unidades del Centro de Servicios Sociales, así como justificante la documentación de lo presentada.
- p) **No presentar documentos no exigidos** en las normas aplicables y necesarias para el acceso a un servicio o prestación.
- q) **A una segunda opinión y cambio de profesional de referencia**, que deberá ser motivado y acordado por el director. Para ello se deberá regular dicho procedimiento por la propia Comarca.

OBLIGACIONES

- a) **No discriminar por motivos religiosos, morales, de género o ideológicos** a los profesionales del Centro de Servicios Sociales.
- b) **Facilitar**, de forma veraz, los **datos precisos** para la elaboración de la historia social y del correspondiente programa individual de atención.
- c) **Comunicar**, con la mayor brevedad posible, todas las **modificaciones que puedan afectar al contenido de la historia social** y del programa individual de atención.
- d) **Colaborar** en la elaboración y ejecución del **programa individual de atención**.
- e) **Tratar al personal** con el debido **respeto**, en especial en lo referente a su derecho a la integridad física y moral.
- f) Al cumplimiento de las normas y procedimiento para el uso y disfrute de las prestaciones.
- g) Deber de contribuir a la **financiación del coste de los servicios** prestados **cuando así se acuerde** en la norma aplicable.
- h) **A comparecer ante la administración comarcal**, a requerimiento del servicio social comarcal o servicios social especializado.
- i) **Al cuidado de las instalaciones del centro** y de los espacios asignados por los ayuntamientos para la atención como usuarios.